**Mes:** Enero a Marzo 2021.

1. **Información de los procesos realizados.**

| **Plaza sometida a concurso.** | **Tipo de concurso.** | **Tipo de contratación.** | **Número de participantes.** | **Nombre de la persona seleccionada.** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Técnico(a) de desarrollo de sistemas informáticos (analista programador) | Concurso externo | Contrato Individual de Trabajo | 4 | Cristian Enmanuel Sosa Carabantes. |
| Asistente técnico(a) en gestión institucional | Concurso externo | Contrato individual de Trabajo | 2 | Miguel Isaí Rivera Belloso |
| Técnico(a) de medios alternos (casos individuales) | Concurso externo | Contrato individual de Trabajo | 4 | Steve José Rodriguez Nieto |
| Técnico(a) inspector de la defensoría regional de oriente | Concurso externo | Contrato individual de Trabajo | 4 | Alcides Uriel Pérez Pérez |
| Notificador(a) del Tribunal Sancionador | Concurso externo | Contrato individual de Trabajo | 3 | Kevin Wilfredo Valladares |
| Notificador(a) del Centro de Solución de Controversias | Concurso externo | Contrato individual de Trabajo | 3 | Álvaro Ernesto Herrera |
| Técnico(a) Inspector(a) de la Dirección de Vigilancia de Mercado | Concurso externo | Contrato individual de Trabajo | 4 | Kateryn Lisbeth Cañas Rodriguez |
| Técnico(a) de Atención al usuario | Concurso externo | Contrato individual de Trabajo | 4 | Raquel Betsabé Hernández Hernández |

1. **Perfiles de puesto.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) de desarrollo de sistemas informáticos (analista programador) |
| **Unidad Organizativa:** | Gerencia de Sistemas Informáticos |
| **Objetivo Funcional:** | Desarrollar, implementar y mantener los sistemas de información que apoyen las funciones de las diferentes unidades organizativas de la Defensoría del Consumidor y del Sistema Nacional de Protección al Consumidor, de acuerdo al Plan Operativo Anual. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| * **Educación.** | * El puesto requiere que haya aprobado hasta tercer año en estudios de Licenciatura o Ingeniería en Sistemas Informáticos. |
| * **Conocimiento** | * Sistemas operativos en ambiente servidor Windows. * Experiencia en Herramientas de programación VS.Net, PHP y Java. * Metodología para el desarrollo de software basado en UML (Deseable). * Experiencia Programación de Base de Datos Microsoft SQL Server. * Sistemas operativos en ambiente servidor Linux (Deseable). |
| * **Experiencia.** | * Se requiere al menos un año de experiencia laboral. |
| * **Habilidades.** | * Trabajo en equipo. * Servicio al cliente. * Manejo de conflictos. * Comunicación efectiva. * Creatividad. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Asistente Técnico(a) en Gestión Institucional |
| **Unidad Organizativa:** | Presidencia |
| **Objetivo Funcional:** | Asistir, apoyar y brindar seguimiento a temas estratégicos de la gestión institucional que le sean delegados y/o que impacten la consecución de los objetivos institucionales. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| * **Educación.** | * Estudios universitarios a nivel de tercer año ciencias jurídicas, ciencias económicas, ingeniería o humanidades. |
| * **Conocimiento** | * Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel). * Manejo de equipo ofimático: escáner, fotocopiadora, fax, etc. * Conocimientos generales en gestión de comunicación digital (redes sociales, sitios web, etc.) |
| * **Experiencia.** | * Se requiere al menos un año de experiencia laboral. |
| * **Habilidades.** | * Trabajo en equipo * Servicio al cliente. * Comunicación Efectiva. * Redacción y sintaxis. * Manejo adecuado del tiempo |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) de Medios Alternos (casos individuales) |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de del Centro de Solución de Controversias |
| **Objetivo Funcional:** | Ejecutar el proceso de atención de controversias de consumo con el fin de resolver los conflictos entre proveedores y consumidores a través de medios alternos de solución de controversias, según Ley de Protección al Consumidor y otras normativas vinculantes. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| * **Educación.** | * Egresado(a) universitario(a) en licenciatura en el área de ciencias jurídicas, sociales o económicas. |
| * **Conocimiento** | * Derecho administrativo, civil y mercantil. * Normativa relacionada en materia de consumo (deseable). * Medios alternos de solución de conflictos (deseable). * Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel). |
| * **Experiencia.** | * Se requiere al menos seis meses de experiencia laboral, con experiencia en atención al público. |
| * **Habilidades.** | * Trabajo en equipo. * Comunicación efectiva. * Manejo de conflictos * Redacción y sintaxis. * Servicio al cliente. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) Inspector Oficina Regional de Oriente |
| **Unidad Organizativa:** | Oficina Regional Oriente |
| **Objetivo Funcional:** | Realizar inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos, según plan de trabajo institucional, en el marco de la normativa legal pertinente. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| * **Educación.** | * El puesto requiere al menos estudios de bachillerato o vocacional. |
| * **Conocimiento** | * Métodos y procedimientos de verificación y/o inspección. * Conocimientos de la norma ISO 9001 e ISO/IEC 17020. * Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad. * Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word y Excel). * Licencia de conducir vehículos de tipo liviano (deseable). |
| * **Experiencia.** | * Se requiere al menos un año de experiencia laboral. |
| * **Habilidades.** | * Trabajo en equipo. * Autocontrol. * Comunicación Efectiva. * Adaptabilidad al cambio. * Redacción y sintaxis. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Notificador(a) del Tribunal Sancionador |
| **Unidad Organizativa:** | Tribunal Sancionador |
| **Objetivo Funcional:** | Realizar los actos de comunicación que se le encomienden, en cada uno de los expedientes que tramita el Tribunal Sancionador. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| * **Educación.** | * El puesto requiere al menos estudios de bachillerato general o vocacional. |
| * **Conocimiento** | * Ley General de Tránsito. * Licencia de conducir vehículo liviano y/o motocicleta. * Nomenclatura urbana y rural. * Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word y Excel). * Manejo de equipo ofimático: computadora. |
| * **Experiencia.** | * Se requiere al menos un año de experiencia en puestos similares con conocimiento en nomenclatura urbana y rural |
| * **Habilidades.** | * Trabajo en equipo. * Servicio al cliente. * Comunicación efectiva. * Manejo del tiempo. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Notificador(a) del Centro de Solución de Controversias |
| **Unidad Organizativa:** | Dirección de Centro de Solución de Controversias |
| **Objetivo Funcional:** | Ejecutar las diferentes actividades relacionadas con la notificación de documentación interna y externa de la Dirección, de acuerdo a aspectos legales y normativos pertinentes. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| * **Educación.** | * El puesto requiere al menos estudios de bachillerato general o vocacional. |
| * **Conocimiento** | * Licencia de conducir vehículo liviano y/o motocicleta. * Nomenclatura urbana y rural. * Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word y Excel). * Manejo de equipo de oficina: computadora, escáner, fotocopiadora. |
| * **Experiencia.** | * Se requiere al menos un año de experiencia laboral. |
| * **Habilidades.** | * Trabajo en equipo. * Servicio al cliente. * Comunicación efectiva. * Manejo del tiempo. |

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) Inspector(a) de la Dirección de Vigilancia de Mercado |
| **Unidad Organizativa:** | Unidad de Inspecciones |
| **Objetivo Funcional:** | Realizar inspecciones, sondeos de precios y constataciones de hechos, según plan de trabajo institucional, en el marco de la normativa legal pertinente. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| * **Educación.** | * El puesto requiere al menos estudios de bachillerato o vocacional. |
| * **Conocimiento** | * Métodos y procedimientos de verificación y/o inspección. * Conocimientos de la norma ISO 9001 e ISO/IEC 17020. * Conocimientos generales sobre el Sistema de Gestión de la Calidad. * Manejo de herramientas informáticas a nivel básico (Word y Excel). * Licencia de conducir vehículos de tipo liviano (deseable). |
| * **Experiencia.** | * Se requiere al menos un año de experiencia laboral |
| * **Habilidades.** | * Trabajo en equipo. * Autocontrol. * Comunicación Efectiva. * Adaptabilidad al cambio. * Redacción y sintaxis. |

**Fuente:** **Unidad de Talento Humano, Dirección de Administración 2021.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Nombre del puesto:** | Técnico(a) de Atención al Usuario |
| **Unidad Organizativa:** | Unidad de Logística |
| **Objetivo Funcional:** | Brindar asesoría sobre los diferentes trámites administrativos y legales que realizan lo(as) clientes internos y/o externos en la oficina central de la Defensoría del Consumidor, de forma oportuna, confidencial, con calidad y calidez. |
| **Competencias Requeridas:** | |
| * **Educación.** | * El puesto requiere egresado universitario en ciencias jurídicas o económicas |
| * **Conocimiento** | * Técnicas de servicio al cliente. * Manejo de herramientas informáticas a nivel intermedio (Power Point, Word y Excel). * Manejo de equipo de oficina (computadora, escáner, fotocopiadora, impresora y otros). |
| * **Experiencia.** | * Se requiere al menos un año de experiencia laboral, de preferencia en servicio al cliente |
| * **Habilidades.** | * Trabajo en equipo. * Servicio al cliente. * Trabajo bajo presión. * Comunicación efectiva. |